

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

des und
des

(Beschwerdeführer)

gegen

die

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt den Beschwerdeführern aus Kulanz gegen Deaktivierung der angebotenen Gutscheine je einen Betrag i.H.v. 20,00 EUR.

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

- Die Beschwerdeführer wollten am mit einem Bus der Beschwerdegegnerin der Verbindung von nach fahren. Geplant waren die Abfahrt in um 23:40 Uhr und die Ankunft in am um 06:45 Uhr. Die Beschwerdeführer hatten für die Fahrt bei der Beschwerdegegnerin je ein Ticket im Wert von 32,31 EUR erworben.
- Tatsächlich sei der Bus am bereits mit einer Verspätung von 20 Minuten in angekommen. Ohne eine Information sei die Abfahrt etwa 40 Minuten später erfolgt. Nach einer Fahrtdauer von 40 Minuten habe der Bus eine Panne gehabt und deshalb an der Raststätte gestoppt. Nachdem der Busfahrer mitgeteilt habe, dass der Pannendienst verständigt worden sei, habe es eine SMS der Beschwerdegegnerin gegeben, wonach es ca. zwei Stunden dauern könne, bis der Pannendienst vor Ort sei. Gegen 03:00 Uhr hätten die Beschwerdeführer den Busfahrer um eine weitere Auskunft gebeten, der jedoch nur mit den Schultern gezuckt habe. Im Bus habe man sich wegen einer defekten Toilette mit unangenehmen Gerüchen kaum aufhalten können, während es draußen zu kalt gewesen sei. Bis 06:00 Uhr hätten die Fahrgäste ohne weitere Information wie auch ohne von den Busfahrern angebotene Getränke/Imbisse an der Raststätte warten müssen. Um 06:52 Uhr habe der Bus die Fahrt schließlich fortgesetzt. Letztlich seien die Beschwerdeführer am um 14:15 Uhr in angekommen. Sie hätten einen für 08:00 Uhr anberaumten Termin verpasst. Um einen Nachmittags-termin einhalten zu können, wäre ihnen nichts anderes übrig geblieben, als ein Taxi zu nutzen (Kosten: 50,00 EUR, unbelegt).
- Auch die Rückfahrt habe nicht planmäßig stattgefunden. Per SMS sei etwa einen Tag vorher mitgeteilt worden, dass die Fahrt um 200 Minuten nach hinten verschoben worden sei.
- Die Beschwerdeführer wandten sich nach der Fahrt an die Beschwerdegegnerin und baten um eine „angemessene Entschädigungsleistung“.
- Mit Nachricht vom erwiderte die Beschwerdegegnerin, dass sich Pannen trotz regelmäßiger Wartung der Busse nicht ausschließen ließen. Die Beförderung zum Zielort sei erfolgt. Als „Wiedergutmachung“ wurden zwei Freifahrtgutscheine für eine europaweite Freifahrt ausgestellt.

- Die Beschwerdeführer waren in Anbetracht der hohen Verspätung auf der Hinfahrt damit nicht zufrieden und forderten eine Fahrpreiserstattung.
- Diese lehnte die Beschwerdegegnerin ab, weil die Fahrt in Anspruch genommen wurde.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht einverstanden und bitten um Überprüfung der Entscheidung.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (VO) regelt nur die Fälle der Abfahrtsverspätung (ab 90 bzw. 120 Minuten) und Annullierung einer Fahrt. Für eine verspätete Ankunft am Zielort sieht die VO keine eigenen Ansprüche vor. Der Bus fuhr hier mit einer Verspätung von max. 60 Minuten los, so dass ein Anspruch auf eine Fahrpreiserstattung aus der VO nicht ersichtlich ist.
- Gemäß Art. 21 VO gilt für Hilfeleistungen: *„Bei Annullierung einer Fahrt sowie bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden bietet der Beförderer den Fahrgästen kostenlos Folgendes an: a) Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind...“* Diese Norm greift direkt jedoch nur bei der Abfahrt des Busses ein, d.h. der unplanmäßige Aufenthalt unterwegs dürfte nicht erfasst sein, so dass das Anbieten von Imbissen oder Getränken wohl nicht geschuldet war.
- Bei den geltend gemachten (unbelegten) Taxikosten dürfte es sich um sog. Folgekosten (für eine Weiterbeförderung nach Erreichen des Zielortes gemäß Busticket) handeln. Für einen Anspruch fehlt es an einer spezialgesetzlichen Rechtsgrundlage. Weder aus den Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin, der VO, noch aus der Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (BefBedV) ergibt sich ein solcher Anspruch.
- Die Beschwerdegegnerin hat zwei Freifahrtgutscheine für eine europaweite Freifahrt ausgestellt.
- Im Übrigen fällt das pünktliche Erreichen von Anschlussterminen nach Ende der Busfahrt in die Risikosphäre des Fahrgastes.

2

Zugunsten der Beschwerdeführer haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten geführt hat. Letztlich kamen die Beschwerdeführer nach einem langen Aufenthalt an einer Autobahnraststätte während der Nacht (ca. fünf Stunden) mit einer Verspätung von siebeneinhalb Stunden in Paris an. Während der langen Wartezeit auf den Pannendienst habe es kaum Informationen und keine Angebote einer Hilfeleistung gegeben.
- Warum es zu der Panne kam, ist nicht bekannt. Insofern ist keine Prüfung möglich, ob die Ursache ggf. dem Verantwortungsbereich der Beschwerdegegnerin zuzuordnen wäre (z.B. versäumte oder unzureichende Wartung o.ä.).
- In Ziff. der Allgemeinen Geschäfts- und Besonderen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin heißt es: *„Wird das Fahrzeug während der Fahrt betriebsunfähig, so bietet dem Fahrgast die Fortsetzung seiner Fahrt mit einem anderen Fahrzeug oder die Beförderung zu einem geeigneten Wartepunkt an, von dem aus die Fortsetzung der Reise möglich ist.“* Es ist nicht klar, ob es ggf. möglich gewesen wäre, den Fahrgästen in Anbetracht der langen Wartezeit eine andere Alternative anzubieten (etwa Bereitstellung eines Ersatzbusses).
- Die Strapazen infolge der Wartezeit während der Nacht sind sicher erheblich gewesen. Dazu schildern die Beschwerdeführer einen Toilettendefekt im Bus, der einen Aufenthalt in diesem beeinträchtigt habe. Auch seien die Busfahrer unkooperativ gewesen. Die Beschwerdeführer hätten sich ein Angebot von Getränken oder Imbissen (jedenfalls aus Kulanz) erhofft.

- Auch könnte eine Informationspflichtverletzung der Beschwerdegegnerin in Betracht kommen. Art. 20 Abs. 1 VO besagt zur Informationspflicht: *„Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit.“* Nach den Darstellungen der Beschwerdeführer gab es lediglich eine Information dazu, dass es ca. zwei Stunden dauern könne, bis der Pannendienst vor Ort sei. Danach sei unklar gewesen, wie lange es noch bis zur Weiterfahrt dauern würde.
- Vor diesem Hintergrund sollte den Beschwerdeführern nach Ansicht der Schlichtungsstelle aus Kulanz mit einer anteiligen Fahrpreiserstattung anstelle der Gutscheine entgegengekommen werden.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts vermieden werden. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem ist eine solche Erledigung des Konflikts geeignet, zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit beizutragen.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere kein Anspruch aus VO einerseits und hohe Verspätung durch Panne andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, den Beschwerdeführern aus Kulanz gegen Deaktivierung der angebotenen Gutscheine je einen Betrag i.H.v. 20,00 EUR zu zahlen. Der Erstattungsbetrag entspricht etwa zwei Dritteln des Fahrkartenwertes. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den